

**AWO-Norm**  
**Betreutes Wohnen für ältere Menschen/Servicewohnen\***  
**Stand: 23.11.2018**

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
<b>1. Grundlagen</b>		
<b>1.1. Leitbildorientierung</b>		
BWSW 1.1.	Leitbildorientierung der Geschäftsstellen, Einrichtungen und Dienste auf der Grundlage der AWO-Leitsätze der Bundesebene sicherstellen, regelmäßig überprüfen, weiterentwickeln und umsetzen	
<b>1.2. Konzeption</b>		
BWSW 1.2.	Konzeption der Einrichtung erarbeiten, regelmäßig überprüfen und aktualisieren, mit Aussagen mindestens zu <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wohnangebot / Wohnumfeld, Quartier</li> <li>• Grundleistungen</li> <li>• Wahlleistungen</li> <li>• Personal und Personalqualifikation</li> </ul>	
<b>2. Erbringung der Dienstleistung</b>		
<b>2.1. Information</b>		
BWSW 2.1. a)	Schriftliches, ggfs. mehrsprachiges Informationsmaterial zur Verfügung stellen, mit eindeutigen Aussagen zu <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wohnangebot / Wohnumfeld</li> <li>• Grundleistungen</li> <li>• Wahlleistungen</li> <li>• Zusatzleistungen</li> </ul>	
BWSW 2.1. b)	Angebot eines qualifizierten Beratungsgespräches durch geschulte Mitarbeitende sicherstellen, mit eindeutigen Aussagen zu <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wohnangebot / Wohnumfeld</li> <li>• Grundleistungen</li> <li>• Wahlleistungen</li> <li>• Zusatzleistungen und den Grenzen des Angebotes</li> </ul>	

**AWO-Norm**  
**Betreutes Wohnen für ältere Menschen/Servicewohnen\***  
**Stand: 23.11.2018**

<b>Lfd. Nummer</b>	<b>AWO-Qualitätskriterien</b>	<b>Bemerkungen</b>
BWSW 2.1. c)	Vertragsmuster unter Berücksichtigung der gesetzlichen Grundlagen zur Verfügung stellen	
<b>2.2. Vertragsgestaltung</b>		
BWSW 2.2. a)	Verträge liegen schriftlich vor und sind verbraucherfreundlich zu gestalten	
BWSW 2.2. b)	Verträge beinhalten die Überlassung von Wohnraum, die vereinbarten Grundleistungen sowie das Angebot von Wahlleistungen	
BWSW 2.2. c)	Grund- und Wahlleistungen sind entsprechend der gesetzlichen Grundlagen vollständig und eindeutig beschrieben sowie mit Entgelten hinterlegt	
BWSW 2.2. d)	Vertragsänderungen einschl. Entgelterhöhungen werden rechtzeitig angekündigt und erklärt	
<b>2.3. Wohnangebot / Wohnumfeld</b>		
BWSW 2.3. a)	Barrierearme Gestaltung des Wohnraums und der zum Wohnangebot gehörigen Zugänge zum Gebäude und zu den Freiflächen sicherstellen	
BWSW 2.3. b)	Förderung einer weitgehend selbständigen Lebensweise wird gefördert und Kompensation infrastruktureller Defizite sicherstellen (z. B. durch Fahrdienste, bürgerschaftlich Engagierte)	
BWSW 2.3. c)	Beratung zu Wohnraumanpassung anbieten und sicherstellen	
BWSW 2.3. d)	Büro oder Besprechungsraum für Beratungen zur Verfügung stellen	
BWSW 2.3. e)	Raum für gemeinschaftliche Treffen, Veranstaltungen und private Feiern zur Verfügung stellen	

**AWO-Norm**  
**Betreutes Wohnen für ältere Menschen/Servicewohnen\***  
**Stand: 23.11.2018**

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
<b>2.4. Dienstleistungen</b>		
BWSW 2.4. a)	Grundlage für Aufnahme aller notwendigen Daten im Rahmen des Erstkontaktes sicherstellen	
BWSW 2.4. b)	Persönliches Auswertungsgespräch 8 Wochen nach Einzug durchführen, Dokumentation und ggf. das Ableiten von Maßnahmen sicherstellen	
BWSW 2.4. c)	Mitwirkungs-/Beteiligungsmöglichkeiten des*der Kund*innen festlegen und regelmäßig überprüfen (ggf. Maßnahmen einleiten)	
BWSW 2.4. d)	Verbindliche Präsenz- und Sprechzeiten für Informationen und Beratung durch geschulte Mitarbeitende vor Ort festlegen	
BWSW 2.4. e)	Beratung, mehrsprachige Informationen und ggf. Unterstützung sicherstellen zu/bei <ul style="list-style-type: none"> <li>• persönlichen Angelegenheiten</li> <li>• persönlichen Problemen und Krisen</li> <li>• hauswirtschaftlichen, pflegerischen und medizinischen Hilfen</li> <li>• Behördenangelegenheiten</li> </ul>	
BWSW 2.4. f)	Beratung und Information anbieten/vermitteln, mindestens zu <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pflege- und Betreuungsdienstleistungen</li> <li>• Leistungen der hauswirtschaftlichen Versorgung</li> <li>• Notrufdienste</li> <li>• Hausmeisterdienste</li> <li>• Fahr-, Begleit- und Mahlzeitendienste</li> <li>• Besuchsdienste</li> </ul>	
BWSW 2.4. g)	Absolute Wahlfreiheit hinsichtlich der Wahlleistungen beachten	

**AWO-Norm**  
**Betreutes Wohnen für ältere Menschen/Servicewohnen\***  
**Stand: 23.11.2018**

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
BWSW 2.4. h)	Verhaltensweisen für kritische Situationen erarbeiten und festlegen, mindestens zu <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sicherung der Ersten Hilfe (u.a. Sturz)</li> <li>• Medizinischer Notfall (u.a. Suizidgefahr)</li> <li>• Kund*in öffnet Tür nicht</li> <li>• physische und verbale Gewalt im Haushalt des*der Kund*in (rassistische Äußerungen, Einstellungen)</li> </ul>	
BWSW 2.4. i)	Prozessbeschreibung und Standards zur Dienstleistung erstellen, umsetzen und regelmäßig überprüfen	
<b>3. Interne Organisation und Kommunikation</b>		
BWSW 3. a)	Dienstplanung regelmäßig und bedarfsorientiert durchführen	
BWSW 3. b)	Vertretungsfälle für Ausfälle und Notfallsituationen sicherstellen	
BWSW 3. c)	Mitarbeitende bei der Dienstplanung regelmäßig beteiligen	
BWSW 3. d)	Regelmäßige Besprechungen zur Sicherung der fachlichen Arbeit und der innerbetrieblichen Organisation durchführen	
BWSW 3. e)	Dokumentation der Besprechungen und die Einhaltung von Absprachen (Erledigungskontrolle) sicherstellen	
<b>4. Dokumentation und Evaluation</b>		
BWSW 4. a)	Systematische Führung von Aufzeichnungen über die Erbringung von Dienstleistungen sicherstellen	
BWSW 4. b)	Regelmäßig die vertraglich/gesetzlich vorgegebenen Statistiken führen	

**AWO-Norm**  
**Betreutes Wohnen für ältere Menschen/Servicewohnen\***  
**Stand: 23.11.2018**

<b>Lfd. Nummer</b>	<b>AWO-Qualitätskriterien</b>	<b>Bemerkungen</b>
BWSW 4. c)	Regelmäßige Evaluation der maßgeblichen Dienstleistungsprozesse auf der Basis ermittelter relevanter Daten oder Erkenntnisse sicherstellen	
BWSW 4. d)	Evaluationsergebnisse in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess und die Managementbewertung einspeisen	
<b>5. Kooperation und Vernetzung</b>		
BWSW 5. a)	Zusammenarbeit mit maßgeblichen Kooperationspartnern regeln	
BWSW 5. b)	Maßnahmen zur Quartiersorientierung und zur regionalen Vernetzung festlegen	
BWSW 5. c)	Interessen der Kund*innen im Gemeinwesen aktiv vertreten	
BWSW 5. d)	Ergänzende soziale und andere Dienstleistungsangebote unter besonderer Berücksichtigung der AWO-Einrichtungen einbeziehen	
<b>6. Umgang mit Eigentum der Kund*innen</b>		
BWSW 6. a)	Mitarbeitende zum sorgsamem Umgang mit Eigentum der Kund*innen (im Rahmen der Dienstleistungserbringung) verpflichten	
BWSW 6. b)	Angemessene Regelungen zum Schutz von Eigentum der Kund*innen vor Verlust und Beschädigung durch Mitarbeitende festlegen	
BWSW 6. c)	Verfahren zur Schadensregulierung festlegen und bekanntmachen	
<b>7. Handhabung und Lagerung von Arbeitsmitteln, Waren und Prüfmitteln</b>		
BWSW 7.	Sachgerechte Handhabung und Lagerung von für die Dienstleistung notwendigen Materialien, technischen Geräten und Verbrauchsmaterialien sicherstellen	

**AWO-Norm**  
**Betreutes Wohnen für ältere Menschen/Servicewohnen\***  
**Stand: 23.11.2018**

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
<b>8. Externe Überprüfungen</b>		
BWSW 8. a)	Systematische Vorbereitung und Begleitung externer Prüfungen sicherstellen	
BWSW 8. b)	Nachbereitung, Auswertung der Ergebnisse und deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess sicherstellen	

**\*Anmerkung:**

Der Begriff „Betreutes Wohnen/Servicewohnen“ ist weder geschützt noch einheitlich mit garantierten bzw. bestimmten Leistungen hinterlegt. Neben den Begriffen „Betreutes Wohnen“ und „Servicewohnen“ finden sich daher auch ein Vielzahl weiterer ähnlicher Begriffe für entsprechende Angebote (z. B. Seniorenwohnen, Wohnen mit Service, Servicehäuser). Die Bezeichnung der Norm soll dabei stellvertretend für alle möglichen Benennungen gelten, ohne das damit eine Form der Bewertung oder Vorgabe verbunden wäre.

Die AWO-Norm "Betreutes Wohnen/Servicewohnen" gilt in allen Fällen, in denen eine Betriebsträgerschaft der AWO für das „Betreutes Wohnen/Servicewohnen“ vorliegt. Nicht in den Geltungsbereich fallen stationäre Pflegeeinrichtungen im Sinne des SGB XI und Einrichtungen, die unter das Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (WBVG) fallen, da diese dann ebenfalls als stationäre Pflegeeinrichtungen angesehen würden. Die Norm gilt ebenfalls nicht, wenn ausschließlich Wohnraum ohne irgendwelche Zusatzleistungen vermietet wird.